



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 11**

**NOVEMBER 2020**

**TOERISME  
NASIENRIGLYN  
EKSEMPLAAR**

**PUNTE: 200**

---

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

---

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	D ✓		
	1.1.3	D ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	A ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	A ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	C ✓		
	1.1.11	A ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	D ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	B ✓		(20 x 1) (20)
1.2	1.2.1	D ✓		
	1.2.2	G ✓		
	1.2.3	A ✓		
	1.2.4	E ✓		
	1.2.5	B ✓		(5 x 1) (5)
1.3	1.3.1	Prasa ✓		
	1.3.2	deel ✓		
	1.3.3	Geskeduleerde toer ✓		
	1.3.4	Wêreldverspreidingstelsel ✓		
	1.3.5	Luister aandagtig ✓		(5 x 1) (5)
1.4	1.4.1	Serengeti Nasionale Park ✓		
	1.4.2	Sanipas ✓		
	1.4.3	Koninklike Heuwels van Ambohimanga ✓		
	1.4.4	Mkhaya-natuureservaat ✓		
	1.4.5	Visrivier Canyon ✓		(5 x 1) (5)
1.5	1.5.1	B ✓		
	1.5.2	C ✓		
	1.5.3	E ✓		
	1.5.4	D ✓		
	1.5.5	A ✓		(5 x 1) (5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE  
VALUTAUVERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 Ontspanningstoeris ✓✓  
• Natuurliefhebber  
• Gesondheidstoeris (2)
- 2.2 Kroeg en sitkamer-area ✓✓  
• restaurant  
• spa  
• fiksheidsentrum  
• swembad (2)
- 2.3 Die restaurant ✓ sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.  
**Motivering:** die spesiale aanbod sluit slegs ontbyt daaglik in. Gaste sal dus ander maaltye by die restaurant moet eet. ✓✓

**OF**

- Die kroeg sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk 'n drankie by die kroeg wil koop tydens hul verblyf.

**OF**

- Die spa sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk 'n spa-behandeling wil hê.

**OF**

- Die fiksheidsentrum sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk wil oefeninge tydens hul verblyf doen. (3)

- 2.4 Lae seisoen ✓  
• Winter (1)
- [8]**

**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 C ✓ (1)
- 3.1.2 A ✓  
• B (1)
- 3.1.3 Britse Pond ✓  
• Pond Sterling (1)
- 3.1.4 VSD ✓ (1)
- 3.1.5 Buitelandse valuta-handelaar ✓✓  
• Bureau de change  
• Kommersiële bank (2)
- 3.2 3.2.1  $ZAR\ 10\ 500,00 \div \checkmark 23,53 \checkmark = \pounds 446,24 \checkmark$
- OF**
- $\pounds 446,24 \checkmark \checkmark \checkmark$  (3)
- 3.2.2  $ZAR\ 9\ 800,00 \div \checkmark 20,24 \checkmark = \text{€} 484,19 \checkmark$
- OF**
- $\text{€} 484,19 \checkmark \checkmark \checkmark$  (3)
- [12]**

**TOTAAL AFDELING B: 20**

**AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR-EN  
ERFENISTOERISME; BEMARKING**

**VRAAG 4**

- 4.1    **A** – Okavango-delta ✓✓  
        **B** – Victoria-watervalle ✓✓  
        **C** – Karibameer ✓✓  
        **D** – Berg Kilimanjaro ✓✓  
        **E** – Stone Town van Zanzibar ✓✓  
        **F** – Cahora Bassa-dam ✓✓ (6 x 2) (12)
- 4.2    Bootrit ✓✓ (2)  
        • Mokoro-safari
- 4.3    Visvang ✓✓ (2)  
        • Bootry  
        • Swem
- 4.4    Hierdie twee aantreklikhede is op die grens tussen die twee lande geleë. ✓✓  
        • Hierdie twee aantreklikhede is op die Zambezi-rivier tussen Zimbabwe en Zambië geleë. (2)  
**[18]**

**VRAAG 5**

- 5.1    5.1.1 Die kulturele ervaring is eie aan die gebied en kan nêrens anders ervaar word nie. ✓✓ (2)
- 5.1.2 Kleredrag ✓✓  
        Kuns en handwerk ✓✓  
        Cuisine (kos) ✓✓ (Enige volgorde) (3 x 2) (6)
- 5.1.3 Elke kunsoort word by die Nasionale Kunstefees verteenwoordig, van teater, dans, opera, kabaret, die skone kunste, handwerkkuns, klassieke musiek, jazz tot voorlesings van gedigte. ✓✓  
        Daar is iets vir elke smaak met handwerkstalletjies, techno danssessies (raves), middel-eeuse feesmaaltye, kuber-kafee's, karnavalle, straatsangers en staptoere. ✓✓  
        • Die fees dien as 'n platform vir beide erkende en ontluikende Suid-Afrikaanse kunstenaars van 'n verskeidenheid kulturele agtergronde.  
        • Die Nasionale Kunstefees dien as 'n platform vir kulturele innovering en ontwikkeling. (2 x 2) (4)

- 5.2 5.2.1 paleontologiese ✓✓ (2)
- 5.2.2 Enkele van die opgrawings is op hulle oorspronklike plek bewaar sodat lede van die publiek oor die terrein en die wonderlike diere wat daar ontdek is kan leer. ✓✓
- Fossiele wat verwyder is, is by die Iziko Nasionale Museum in Kaapstad gehuisves om die bewaring daarvan te verseker. (2)
- 5.2.3 SAEHA het die Weskus-fossielpark as 'n Nasionale Erfenisterrein verklaar. ✓✓
- Fossiele wat verwyder is by die Iziko Nasionale Museum word in Kaapstad gehuisves om die bewaring daarvan te verseker. ✓✓ (2 x 2) (4)
- [20]**

### VRAAG 6

- 6.1 Avontuurtoeriste ✓✓ (2)
- 6.2 6.2.1 Koerante ✓
- Radio ✓
- Web-gebaseerd ✓/selfoon/sosiale media/Internet (3 x 1) (3)
- 6.2.2 Verkoopspromosie ✓
- Persoonlike verkope ✓
- Skoue ✓/uitstallings/tentoonstellings (3 x 1) (3)
- 6.3 MRA moes vir vlugkaartjies begroot aangesien werknemers van die Oos-Kaap na KwaZulu-Natal moes reis om die onderneming by die Travel & Adventure Show te verteenwoordig. ✓✓
- MRA moes vir motorverhuring begroot omdat personeel vervoer benodig wanneer hulle in KwaZulu-Natal werk. ✓✓
- MRA moes vir akkommodasie en voedselkoste begroot vir die werknemers wat die onderneming by die KZN Reis-en avontuurskou verteenwoordig het. (2 x 2) (4)
- [12]**

**TOTAAL AFDELING C: 50**

**AFDELING D: TOERISMESEKTORE****VRAAG 7**

- 7.1 Doeane en immigrasiefasiliteite ✓  
Addisionele sekuriteitsfasiliteite ✓
- Langer aanloopbane
  - Fasiliteite om groter vliegtuie te kan akkommodeer
  - Fasiliteite om vrag te berg en te laai (2 x 1) (2)
- 7.2 7.2.1 Identiteitsdokument ✓
- Paspoort (1)
- 7.2.2 Die toedraai van bagasie hou die inhoud van die tas veilig sodat niemand daaraan peuter of probeer diefstal pleeg. ✓✓
- Bagasietoedraai hou die inhoud van die tas veilig indien die tas op enige manier beskadig sou word. (2)
- 7.2.3 Lugkant ✓ (1)
- 7.2.4 Vasmaak van sitplekgordels ✓✓  
Gebruik van elektroniese toerusting aanboord die vliegtuig ✓✓
- Gebruik van suurstofmaskers indien daar 'n noodgeval is
  - Ligging van nooduitgange
  - Die posisie wat die passasiers moet inneem in die geval van 'n noodlanding
  - Berg van skinkbordtafels (2 x 2) (4)
- 7.2.5 Indien 'n passasier in besit is van 'n aanboordstapkaart gee dit aan hom/haar toegang tot die vlug. ✓✓
- 'n Aanboordstapkaart is bewys dat die passasier op die vlug bespreek het en dat hy/sy vir die vlug ingeboek het. (2)
- 7.2.6 Die passasier moet sy/haar aanboordstapkaart en identifikasie dokument toon. ✓✓  
Die passasier se handbagasie en enigeiets wat hy/sy dra moet deur die X-straal-skandeerder gesit word om geskandeer te word. ✓✓
- Die passasier moet deur die metaalverklikker stap om te verseker dat hy/sy geen versteekte items dra wat nie op die vliegtuig toegelaat word nie. (2 x 2) (4)

- 7.3 7.3.1 Bande en voorruitdekking – R205,00✓✓/ R41,00 per dag  
 • Addisionele bestuurder – R361,00 / R361,00 per huurkontrak  
 • Navigasie-eenheid/GPS – R535,00 / R107,00 per dag (2)
- 7.3.2 R2,00 per kilometer ✓✓ (2)
- 7.3.3 Kredietkaart ✓✓ (2)
- 7.3.4 **Standaardversekering afstanddoening:** die huurder betaal 'n laer premie vir die huur van die voertuig maar moet 'n hoër bybetaling in die geval van 'n insident (diefstal/botsing) betaal. ✓✓  
**Superversekering afstanddoening:** die huurder betaal 'n hoër premie vir die huur van die voertuig maar sal 'n laer bybetaling in die geval van 'n insident (diefstal/botsing) betaal. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 7.4 7.4.1 • Casino's ✓  
 • Winkels ✓ (2 x 1) (2)
- 7.4.2 Binnekajuite is die mees basiese vlak van gemak op 'n toerskip. ✓✓  
 • Binnekajuite is die kleinste kajuit wat vir passasiers beskikbaar is.  
 • Binnekajuite het nie vensters nie.  
 • Binnekajuite is aan die binnekant van die skip geleë. (2)
- 7.5 7.5.1 • Sitplekfasiliteite ✓  
 • Badkamerfasiliteite ✓ (2)
- 7.5.2 **Pendelaar:** 'n persoon wat op 'n gereelde basis van een plek na die ander reis en terug. ✓✓ (2)
- 7.6 Reis op 'n luukse toerbus is goedkoper as lugreis. ✓✓ 'n Retoerreis in bogenoemde voorbeeld sal in totaal R550 kos. ✓✓ 'n Retoervlug tussen Durban en Pretoria sal baie meer kos. (2 x 2) (4)
- 7.7 7.7.1 Aangesien drie van die grootste konferensiesentrums in Suid-Afrika binne bereik van 'n Gautreinstasie is kan dit lei tot 'n toename in die getal besigheids-/MICE/MESE toeriste na Gauteng. ✓✓ (2)
- 7.7.2 Die Gautrein Gouekaart word gebruik om vir ritte op die Gautrein busskakelnetwerk te betaal. ✓✓ (2)
- 7.7.3 'n Reisiger op die Gautrein-busskakelnetwerk kan brandstof bespaar deur nie sy/haar eie voertuig te gebruik nie, maar van die Gautrein-bus gebruik te maak. ✓✓ (2)



- 7.8 7.8.1 Motivering ✓  
 Toewyding ✓
- Vermoë om onafhanklik te werk
  - Bereidwilligheid om risiko's te neem
  - Kreatiwiteit
  - Vermoë om 'n geleentheid raak te sien en aan te gryp
- LET WEL:** *Aanvaar enige relevante entrepreneurs-vaardighede.* (2 x 1) (2)
- 7.8.2 Positiewe gesindheid ✓  
 'n Goeie spanspeler ✓
- Hoflikheid
  - Entoesiasme
  - Respek
  - Geduld
- LET WEL:** *Aanvaar enige relevante persoonlikheids-eienskappe.* (2 x 1) (2)
- 7.8.3 Gepaste infrastruktuur ✓✓
- Kompetisie
  - Tekort aan kennis oor beskikbare tegnologie
  - Regeringsregulasies
  - Veranderinge in die mark (2)
- [50]**

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: PLAASLIKE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Om plaaslike toerisme volumes te verhoog. ✓✓  
Om 'n reiskultuur onder Suid-Afrikaners aan te moedig. ✓✓  
(Enige volgorde) (2 x 2) (4)

**8.1.2 Reisopsie A:**

Hoë-lewe entoesiaste ✓✓

***Rede:***

Reis is 'n manier om hulle sosiale status te verhoog, en om die fyner dinge in die lewe in nuwe omstandighede te ervaar. ✓✓

- Verkies 'n naweek vakansie gevul met aktiwiteite in vergelyking met 'n rustige naweek wegbreek.
- Het R10 000 of meer besteebare inkomste per maand.

**OF**

- Welgestelde Mzansi-families

***Rede:***

- Reis gaan daarvoor om uit die stad te ontsnap en 'n geleentheid om tyd saam met familie en vriende in verskillende omgewings deur te bring.
- Reis gaan ook daarvoor om kinders aan alternatiewe leefstyle en aktiwiteite bloot te stel.
- Spesiale aanbiedings op hotelverblyf sal hulle aanmoedig om binne Suid-Afrika te reis.
- Het R10 000 of meer besteebare inkomste per maand.

**Reisopsie B:**

Spontane Sakpasverkenners ✓✓

***Rede:***

Verkies 'n naweek vakansie gevul met aktiwiteite in vergelyking met 'n rustige naweek wegbreek. ✓✓

- Reis is 'n manier om nuwe mense te ontmoet en nuwe plekke en ervarings te ontdek.
- Reis om weg te kom van die eentonigheid van die daaglikse lewe.
- Reis om lewenservaringe aan te vul en opwindende herinneringe te skep.
- Het ongeveer R5 000 of meer besteebare inkomste per maand.

**Reisopsie C:**

Ervare ontspanningsoekers ✓✓

**Rede:**

Reis om weg te breek, te ontspan en kwaliteit tyd saam met geliefdes deur te bring. ✓✓

- Reis is 'n leefstyl en 'n noodsaaklikheid.
- Hierdie groep verbruikers verstaan die waarde van reiservarings en herinneringe bo handelsware.
- Het R5 000 of meer besteebare inkomste per maand. (3 x 4) (12)

8.2 'n Toename in die volume toeriste sal 'n inkomste vir SAOG-lidlande genereer deur toeriste-besteding, bv. verblyf, aantreklikhede, inkopies en vervoer. ✓✓

Toerisme is arbeidsintensief en talle mense sal in diens geneem word. ✓✓

Die vermenigvuldigereffek sal in werking tree wat tot ekonomiese groei sal lei. ✓✓

- 'n Toename in internasionale besoekers sal tot buitelandse valuta-inkomste lei.
- Daar sal 'n aanvraag ontstaan vir nuwe en verbeterde toerisme infrastruktuur ontwikkeling, bv. lughawens en kommunikasie-netwerke.
- Groei in streekstoerisme sal buitelandse beleggings lok. (3 x 2) (6)

**[22]**

**VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 (a) Varkvleis ✓✓  
 • Haasvleis  
 • Volstruis  
 • Skulpvis  
 • 'n Kombinasie van vleis en suiwelprodukte (2)
- (b) Varkvleis ✓✓  
 • Kossoorte wat nie Halaal is nie (2)
- (c) Vleis ✓✓  
 • Vis  
 • Eiers (2)
- 9.1.2 Toeriste-tevredenheid sal toeneem. ✓✓  
 Toeriste sal na die land terugkeer (herbesoeke). ✓✓  
 • Positiewe mondelingse advertensie sal ander toeriste aanmoedig om die land te besoek.  
 • 'n Toename in toeriste getalle sal tot verhoogde verkope lei.  
 • Suid-Afrika se beeld as 'n voorkeurbestemming sal verbeter.  
 • Positiewe mondelingse advertensie sal die bemerkingsbegroting verminder.  
 • Daar sal minder kliënteklagtes wees.  
 • 'n Toename in toeristegetalle sal tot werkskepping en vaardigheidsontwikkeling lei.  
 • Suid-Afrika sal 'n mededingende voordeel bo ander lande hê.  
 • 'n Toename in toeristegetalle sal tot nuwe, verbeterde infrastruktuur ontwikkeling lei.  
 • Werknemers sal groter werkstevredenheid ervaar.  
**LET WEL:** *Kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.* (2 x 2) (4)
- 9.2 9.2.1 Geskrewe ✓✓  
 • E-pos  
 • webtuiste  
 • aanlyn (2)
- 9.2.2 **Bied die gaste:**  
 'n Geskenkbewys vir een aand se gratis verblyf vir hulle volgende besoek. ✓✓  
 • 'n Gratis geskenkbewys vir 'n maaltyd  
 • 'n Volle terugbetaling  
 • 'n Brief om verskoning te vra (2)

**9.2.3 Bevredigende hantering van die klagte sal:**

Die bestuur help om aspekte wat verbetering benodig te identifiseer. ✓✓

Kliëntetevredenheid verbeter. ✓✓

- Herbesoeke aanmoedig.
- 'n Beter onderneming bou.
- Tot positiewe mondelinge advertering lei.
- Tot kliënteloyaliteit lei.
- Die beeld/reputasie van die hotel verbeter.
- Die bemarkingsbegroting van die hotel verminder.
- Werknemers sal minder foute maak.
- Die bestuur sal strategieë inbring om die gehalte van produkte en dienste te verbeter.
- Goeie positiewe mondelinge advertering sal meer kliënte lok.

(2 x 2) (4)  
**[18]**

**TOTAAL AFDELING E: 40**  
**GROOTTOTAAL: 200**